

<i>SUJET N°1</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
<p>ARTICLE EN RUPTURE DE STOCK</p> <p>Comment pouvez-vous dépanner le client en cas d'absence d'un article ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Essayer de diriger le client vers un autre article * Téléphoner à un collègue pour dépanner le client * Envoyer le client chez un autre collègue en dernier ressort.
<i>SUJET N°2</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
<p>LE CLIENT ACCOMPAGNÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> * S'adresser aux deux personnes * Laisser discrètement le client en aparté avec l'autre personne * Tenir toujours compte des deux.
<i>SUJET N°3</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
<p>Quels sont les moyens d'expression du vendeur ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Le regard * Le sourire * La parole * Le geste * L'intonation de voix * Le choix des mots
<i>SUJET N°4</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
<p>La vente par téléphone.</p> <p>Quelles difficultés présente la vente par téléphone et quelles précautions le vendeur doit-il prendre dans ce cas précis ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Etre clair * Soigner sa voix * Connaître son stock avec précision * Bien noter toutes les indications en répétant les mots importants
<i>SUJET N°5</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
<p>La vente manquée.</p> <p>Que faites-vous quand une vente vous paraît ratée ?</p>	<p>ANALYSER :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Le vendeur est insignifiant * Ne sait pas répondre aux objections * Présente mal le produit qu'il vend * Le stock est insuffisant ou mal assorti

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Entretien

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 94-512

Temps maximum alloué : 15 Min. + 15 Min.

Coefficient : 2

1/5

<i>SUJET N°6</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
Quels sont les travaux administratifs du vendeur ?	<ul style="list-style-type: none"> * Tenir la fiche de réapprovisionnement * Vérifier la mise à jour des prix * Participer à l'inventaire
<i>SUJET N°7</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
Vous êtes occupé avec un client. Un autre client entre dans le magasin.	<ul style="list-style-type: none"> * Faire patienter avec un mot aimable * Servir le client déjà commencé avec promptitude sans partir dans des digressions
<i>SUJET N°8</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
Quelles sont les qualités requises pour être un bon vendeur ?	<ul style="list-style-type: none"> * Rapidité * Attention * Courtoisie * Précision * Organisation et initiative * Charme * Compétence * Présentation * Langage
<i>SUJET N°9</i>	<i>CORRIGE TYPE</i>
Les mobiles d'achat en général et en particulier ceux que vous rencontrez chez le fleuriste. Comment le vendeur peut-il les déceler ?	<p>BESOINS :</p> <p>Sécurité Affection Bien être Orgueil Nouveauté Economie</p> <p>ACHATS POUR SOI :</p> <p>Par obligation sociale pour quelqu'un que l'on aime.</p> <p>ECOUTER le client, OBSERVER, poser des questions.</p>

ACADEMIE DE LILLE

Année : _____

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Entretien

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 94-512

Temps maximum alloué : 15 Min. + 15 Min.

Coefficient : 2

2/5

SUJET N°10	CORRIGE TYPE
Qu'est-ce que l'argumentation ?	C'est mettre en valeur par des mots les qualités d'un article en fonction des mobiles d'achat du client
SUJET N°11	CORRIGE TYPE
Le problème du prix. Quand peut-on l'aborder ? Donner des exemples. Quel est le rôle administratif du vendeur à propos du prix ?	<ul style="list-style-type: none"> * Attendre que le client en parle * Donner des ordres de grandeur * L'affichage est obligatoire Le vendeur doit vérifier des prix qui peuvent changer tous les jours
SUJET N°12	CORRIGE TYPE
La réponse aux objections	<ul style="list-style-type: none"> * Ecouter le client * Connaître suffisamment le produit * Sélectionner les arguments * Savoir dire pourquoi tel article est cher * Transformer en argument * Transformer en question
SUJET N°13	CORRIGE TYPE
La connaissance du produit. En quoi consiste t-elle chez le fleuriste ? A quoi cela sert-il ?	<ul style="list-style-type: none"> * Le nom des fleurs et leur provenance * Le nom des plantes, les soins à leur donner * A renseigner le client * Répondre aux objections * Le service après vente
SUJET N°14	CORRIGE TYPE
La conclusion de la vente. Quand intervient-elle ?	<ul style="list-style-type: none"> * Quand le vendeur sent que le client est décidé * Moment psychologique * Ne pas perdre de temps en digression * Prendre l'initiative * Proposer l'alternative * Phase la plus délicate de la vente

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Entretien

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 94-512

Temps maximum alloué : 15 Min. + 15 Min.

Coefficient : 2

3/5

SUJET N°15	CORRIGE TYPE
Quels sont les différents caractères de clients que l'on peut rencontrer ?	<ul style="list-style-type: none"> * Nerveux * Bourru * Indécis * Timide * Pressé * Orgueilleux * Difficile * Bavard * Muet * Naïf
SUJET N°16	CORRIGE TYPE
Quelle attitude adopter en cas de réclamation ? 1. Le client est de bonne foi 2. Le client a tort ou fait erreur	<ul style="list-style-type: none"> * Ecouter patiemment * Ne pas mettre une tierce personne en cause * Faire le nécessaire pour contenter le client * Si le client fait erreur : lui expliquer calmement
SUJET N°17	CORRIGE TYPE
Quelles sont les grandes périodes de vente ? Par quoi se caractérisent-elles ? Quelles sont les fleurs les plus vendues à ces époques ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toussaint, Noël, Nouvel An : Chrysanthèmes, bruyères, roses, jacinthe, mimosa 2. 1er Mai, communions, Pentecôte, Fête des mères : Muguet, roses Activité accrue et jour de pointe où un rendement intensif est demandé
SUJET N°18	CORRIGE TYPE
Enumérez les étapes de déroulement d'une vente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prise de contact 2. Recherche des mobiles d'achat 3. Argumentation 4. Réponse aux objections 5. Vente additionnelle 6. Conclusion de la vente
SUJET N°19	CORRIGE TYPE
Quelles tenues personnelles et vestimentaires doit avoir le vendeur ?	Tenue dynamique Refléter la bonne humeur Cheveux, ongles soignés, pas de tenue excentrique ex : mini jupe

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Entretien

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 94-512

Temps maximum alloué : 15 Min. + 15 Min.

Coefficient : 2

4/5

SUJET N°20	CORRIGE TYPE
<p>Quelles règles respectez-vous lorsque vous disposez la vitrine ?</p>	<p>Respecter les 3 niveaux : sol, yeux, mains Repérer les endroits qui tapent à l'oeil Présenter dans des vases propres Grouper par masse de fleurs ou de couleurs Différents ordres de prix</p>

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Entretien

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 94-512

Temps maximum alloué : 15 Min. + 15 Min.

Coefficient : 2

5/5

SUJET N°1	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir la convention collective ❖ Quels sont les domaines traités dans une convention collective ? 	<p>Une convention collective est un accord conclu entre des groupements d'employeurs et des organisations ouvrières.</p> <p>Sont traités dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - durée du travail - congé - embauche - période d'essai - préavis - salaire - formalités de licenciement
SUJET N°2	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ M. Dupont licencie son employé M. Durand parce qu'il ne le supporte plus. De quel type de licenciement s'agit-il ? ❖ Quel est le tribunal compétent ? ❖ Citer un autre type de licenciement. 	<p>Il s'agit d'un licenciement pour motif personnel.</p> <p>Le tribunal compétent pour les conflits individuels de travail est le conseil de prud'hommes.</p> <p>Il existe également le licenciement pour motif économique qui résulte de la rupture du contrat de travail sur l'initiative de l'employeur pour raison indépendante du salarié.</p>
SUJET N°3	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir le règlement intérieur ❖ A partir de combien de salariés le règlement intérieur est-il obligatoire ? ❖ A qui est-il soumis avant d'être appliqué ? 	<p>C'est un document qui fixe les relations entre l'employeur et les salariés dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, des horaires de travail et prévoit l'échelle des sanctions.</p> <p>Le règlement intérieur est obligatoire à partir de 20 salariés.</p> <p>Le règlement intérieur est soumis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux représentants du personnel. - un exemplaire est envoyé avec l'avis des représentants à l'inspecteur du travail.

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : EP 2 Législation

Folio

N° du sujet :94-512

Temps max alloué :3 h + 30 min

Coefficient :

C.A.P.

1/7

SUJET N°4	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<p>❖ Qu'est-ce-qu'un délégué du personnel ?</p> <p>❖ Par qui sont élus les représentants du personnel ?</p> <p>Quels sont les rôles des représentants du personnel ?</p>	<p>Un délégué du personnel est un représentant des salariés dans l'entreprise.</p> <p>Les représentants du personnel sont élus par les membres du personnel.</p> <p>Les délégués du personnel présentent des réclamations du personnel à l'employeur. Le comité d'entreprise informe et consulte en matière économique et sociale et gère des activités sociales et culturelles.</p>
SUJET N°5	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<p>❖ Définir le salaire</p> <p>❖ Par qui est établie la fiche de paie ?</p> <p>❖ Quels sont les éléments qui font baisser le salaire ?</p> <p>❖ Quels sont les éléments qui font augmenter le salaire ?</p>	<p>Le salaire est la rémunération versée par l'employeur au salarié en contrepartie de son travail.</p> <p>La fiche de paie est établie par l'employeur.</p> <p>Les éléments qui font baisser le salaire sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - charges sociales, - avances/acomptes, - saisie/arrêt. <p>Ce qui augmente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les heures supplémentaires, - les avantages en nature (logement, voiture...), - les primes (d'assiduité, de salissure...), remboursement de certains frais (transports...).

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : EP 2 Législation

Folio

N° du sujet :94-512

Temps max alloué :3 h + 30 min

Coefficient :

C.A.P.

2/7

SUJET N°6	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir le repos hebdomadaire ❖ Quelle est la période de référence pour le droit au congé ? ❖ Quelle est la durée totale des congés payés ? ❖ Melle Anne a été embauchée le 1^{er} septembre 1998 et licenciée pour motif personnel le 31 mai 1999, calculer son droit au congé. 	<p>C'est un repos donné au salarié qui doit être de 24 heures consécutives. Ce repos est payé par l'employeur qui a interdiction d'occuper un salarié plus de 6 jours sur 7. Ce repos est donné le dimanche sauf dérogation pour raison technique.</p> <p>La période de référence est du 1^{er} juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.</p> <p>La durée totale des congés payés est de 30 jours (2,5 jours par mois travaillé).</p> <p>Le droit au congé de Melle Anne est de 22,5 jours (9 x 2,5 jours)</p>
SUJET N°7	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Qu'est-ce-que la journée continue ? ❖ Quel est le principe des horaires individualisés ? ❖ Quel est l'avantage pour le salarié ? ❖ Quel est l'avantage pour l'employeur ? 	<p>La journée continue est une journée où l'employeur fixe l'horaire de travail avec un arrêt restreint (30 à 45 mn) qui est prévu au milieu de la journée.</p> <p>Le principe est que le salarié choisit ses heures de travail à condition d'effectuer ses 39h/s et d'être présent à certaines heures (plages fixes)</p> <p>L'avantage pour le salarié est qu'il choisit ses heures de travail.</p> <p>L'avantage pour l'employeur est la réduction de l'absentéisme du personnel.</p>

Année :

ACADEMIE DE LILLE

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : EP 2 Législation

N° du sujet : 94-512

Temps max alloué : 3 h + 30 min

Coefficient :

C.A.P.

Folio

3/7

SUJET N°8	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir le contrat de travail ❖ Citer les cas dans lesquels l'employeur peut embaucher pour une durée déterminée ? ❖ Dans le contrat de travail temporaire, quels sont les deux contrats qui doivent être signés ? 	<p>Un contrat de travail est un accord conclu entre un employeur et un salarié qui s'obligent réciproquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'employeur verse une rémunération au salarié ; - le salarié travaille pour le compte de l'employeur. <p>Par exemple en cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'absence temporaire d'un salarié, - exécution d'une tâche occasionnelle, - emplois saisonniers, - travaux urgents pour prévenir des accidents, - surcroît d'activités. <p>Dans un contrat de travail temporaire, un contrat de mise à disposition et un contrat de travail doivent être signés.</p>
SUJET N°9	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Qu'est-ce-qu'un conseil de prud'hommes ? ❖ Quelle est la durée du mandat des conseillers prud'hommes ? ❖ Quelles sont les conditions requises pour être éligible au conseil de prud'hommes ? 	<p>C'est une juridiction composée d'un nombre égal d'employeurs et de salarié élus par leurs pairs. Il est divisé en 5 sections autonomes.</p> <p>La durée du mandat est de 5 ans, renouvelable.</p> <p>Pour être élu, il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être âgé de 21 ans accomplis, - avoir la nationalité française, - être inscrit sur les listes électorales prud'homales.
SUJET N°10	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Citer certaines catégories de salariés ne pouvant pas exercer ce droit de grève ? ❖ Quel est le terme juridique employé lorsque l'employeur décide de fermer son entreprise ? 	<p>Les différentes catégories de salariés ne pouvant exercer le droit de grève sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les magistrats, - la force de police, - la police, etc.... <p>Quand l'employeur décide de fermer son entreprise cela s'appelle le lock-out.</p>

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : EP 2 Législation

Folio

N° du sujet :94-512

Temps max alloué :3 h + 30 min

Coefficient :

C.A.P.

4/7

SUJET N°11	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Qu'est-ce-que la formation continue ? ❖ Quelles sont les conditions requises pour bénéficier du congé individuel ? ❖ A qui le salarié doit-il formuler sa demande ? 	<p>C'est un droit accordé à tous les salariés, de suivre des stages favorisant leur adaptation aux techniques nouvelles, leur reconversion ou leur promotion sociale.</p> <p>Il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 ans d'ancienneté dans la branche professionnelle dont 6 mois dans l'entreprise, - n'avoir suivi de formation dans le cadre du congé individuel de formation depuis au moins 6 mois. <p>La demande doit être formulée à l'employeur.</p>
SUJET N°12	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quels sont les deux modes de rupture du contrat de travail ? ❖ Quelle est la procédure générale de licenciement individuel ? 	<p>Les deux modes de rupture du contrat de travail sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la démission : à l'initiative du salarié, - le licenciement : à l'initiative de l'employeur. <p>L'employeur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - convoquer le salarié à un entretien préalable, l'entretien, et la notification du licenciement.
SUJET N°13	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir la grève. ❖ Quelles sont les modalités d'exercice de la grève ? ❖ Que peut faire l'employeur en cas d'occupation des locaux par les grévistes ? 	<p>La grève est un arrêt de travail effectif, collectif, concerté pour appuyer des revendications professionnelles.</p> <p>Les modalités d'exercice de la grève sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ralentir les cadences de fabrication - ou exécuter le travail d'une façon délictueuse. <p>En cas d'occupation des locaux par les grévistes, l'employeur peut demander leur expulsion par voie de justice.</p>

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : EP 2 Législation

Folio

N° du sujet :94-512

Temps max alloué :3 h + 30 min

Coefficient :

C.A.P.

5/7

SUJET N°14	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Donner une définition du conflit collectif du travail ❖ Pour faire aboutir leurs revendications, les salariés disposent d'un moyen de contrainte. Lequel ? ❖ Quels sont les effets de la grève ? 	<p>Le conflit collectif du travail est une discussion opposant un groupe de salariés à l'employeur.</p> <p>La grève.</p> <p>Les effets de la grève sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrat de travail est suspendu, - Le salarié n'est pas rémunéré.
SUJET N°15	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quelles sont les trois procédures qui sont prévues par la loi pour favoriser le règlement des conflits collectifs ? ❖ Quelle est le tribunal compétent pour juger un employeur qui ne peut prouver que la fermeture de son entreprise n'est pas justifiée par la force majeure ou des « circonstances contraignantes » proches de la force majeure ? 	<p>Les trois procédures de règlement des conflits collectifs du travail sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la conciliation, - la médiation, - l'arbitrage. <p>Le tribunal compétent est le conseil de prud'hommes.</p>
SUJET N°16	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir le syndicat ❖ Citer des syndicats représentatifs pour les salariés. ❖ Que peuvent constituer les syndicats dans les entreprises ? 	<p>Un syndicat est un groupement de personnes exerçant la même profession ou des professions connexes dont l'objet est exclusivement la défense des droits et des intérêts professionnels de ses membres.</p> <p>Les syndicats représentatifs des salariés sont : la CGT, la CFDT, FO, CFTC, CGC.</p> <p>Ils peuvent constituer des sections syndicales et désigner des délégués syndicaux qui sont les interlocuteurs des employeurs dans les négociations collectives.</p>

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : **FLEURISTE**

Epreuve : **EP 2 Législation**

N° du sujet : **94-512**

Temps max alloué : **3 h + 30 min**

Coefficient :

C.A.P.

Fc

6

SUJET N°17	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<p>❖ Qui prend en charge les risques sociaux ?</p> <p>❖ Les principaux risques sociaux auxquels sont exposés les individus, font l'objet de quoi ? et préciser par qui ?</p> <p>❖ Décomposer le numéro de sécurité sociale suivant : 270055903603270</p>	<p>Les risques sociaux sont des risques pris en charge, totalement ou partiellement par l'ensemble de la société (système de solidarité).</p> <p>Les principaux risques sociaux font l'objet d'une couverture par la sécurité sociale, par l'Unedic, et par l'Etat.</p> <p>2 : sexe 70 : année de naissance 05 : mois de naissance 59 : département de naissance 036 : n° de la commune de naissance 032 : n° d'ordre 70 : clé</p>

SUJET N°18	PROPOSITION DE CORRIGÉ
<p>❖ Citer les différents régimes de protection.</p> <p>❖ Par qui le régime d'assurance chômage est-il géré ?</p>	<p>Ce sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'assurance maladie - l'assurance maternité - l'assurance invalidité - l'assurance décès - l'assurance vieillesse - l'assurance chômage - les mutuelles <p>Il est géré par l'Unedic (union pour l'emploi dans l'industrie et le commerce) et il est financé par les cotisations versées aux Assedic, à la charge de l'employeur et du salarié.</p>

ACADEMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : EP 2 Législation

Folio

N° du sujet :94-512

Temps max alloué :3 h + 30 min

Coefficient :

C.A.P.

7/7